

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 1 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 11° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-26034-2019
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Santiago, diez de Diciembre de dos mil diecinueve

Santiago

Vistos

Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Magarejo N° 669, sexto piso, comuna de Valparaíso y deduce demanda, a la luz del artículo 59 de la Ley N° 19.496, en contra de Administradora Alto Mantagua S.A., domiciliada en camino Concón – Quintero N° 12.010, comuna de Quintero y solicita se declare su responsabilidad infraccional e imponer la máxima pena, declara abusiva las cláusulas contractuales N° 8, 10 y 11 del contrato denominado “contrato de uso de instalaciones recreativas uso club” y las del título XII 13.2, 13.3 y 13.4 del reglamento de uso de Frontera Holiday; condenar al proveedor al pago de las indemnizaciones que se derivaron del incumplimiento contractual, con reajustes e intereses; disponer que las restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se realicen conforme al artículo 53 C de la Ley N° 19.496; se dispongan las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496.

Expone que Administradora Alto Mantagua S.A. en el mes de abril de 2014 procedió al cierre intempestivo de sus instalaciones, situación que ha imposibilitado a sus clientes a continuar utilizando los servicios que contrataron y que pagaron en forma anticipada, de modo que no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales acordó la presentación del servicio para la utilización del Resort Alto Mantagua, situación que importa una infracción al artículo y de la Ley N° 19.496; agrega, por otro lado, que en contrato y reglamento de uso contienen cláusulas abusivas.



«RIT»

Foja: 1

El contrato de adhesión que la demandada ponía a disposición de sus clientes les permitía a estos utilizar las instalaciones del complejo Frontera Holiday, Resort Alto Mantagua, por el período de vigencia del contrato de adhesión, pudiendo alojar en departamentos equipados con un valor de 1 UF por noche.

En concreto denuncia el incumplimiento contractual, invocando los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496, pues los clientes se han visto imposibilitados de utilizar los servicios contratados, los cuales fueron pagados de forma anticipada.

Respecto de las cláusulas abusivas refiere, luego de citar y transcribir los artículos 1 N° 6, 16 letras a), b), c), e) y g), además de referir los conceptos de buena fe, desequilibrio contractual y finalidad de contrato, que tiene dicha calidad los números 8, 10 y 11 del contrato y las del título XII 13.2, 13.3 y 13.4 del reglamento de uso de Frontera Holiday.

Refiere, luego de transcribir la cláusula 8ª, que es contrario al espíritu de la Ley N° 19.496 es estipular una cláusula de aceleración, es decir, aquellas que por el mero incumplimiento oportuno de la obligación de pago, se arroga la facultad de efectuar el inmediato cobro del total de la deuda, haciendo efectivos los instrumentos suscritos en garantía de la obligación por parte de los consumidores, instrumentos determinados por la misma demanda para garantizar de un modo idóneo y suficiente el cumplimiento de dichas obligaciones contractuales, lo cual constituye un abuso de derecho por parte de quien redacta el contrato y es así por la amplitud de la norma, pues genera incertidumbre en la forma y oportunidad de aplicación; a lo que se une que si bien en la Ley N° 18.092 se autoriza la aceleración, se establecen límites, y en el caso de la Ley N° 19.496 se faculta solo a nivel de cobranza judicial y no en el ámbito extrajudicial.

En lo que dice relación con la cláusula 10, que establece un arbitraje como solución de conflicto, se vulnera el artículo 4 de la Ley N° 19.496 en relación al artículo 50 A de la misma ley, norma esta última que contempla que las infracciones a la ley del consumo son de competencia de los Jueces de Policía Local, disposiciones que deben ser abordadas junto al artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales.



«RIT»

Foja: 1

En lo que refiere a la cláusula 11ª, que fija el domicilio para los efectos contractuales, en la ciudad de Santiago se expone que constituye una infracción a los artículos 50 A de la Ley N° 19.496 y 230 del Código Orgánico de Tribunales.

Respecto de las cláusulas las del título XII 13.2, 13.3 y 13.4 del reglamento de uso de Frontera Holiday señala que se trata de estipulaciones que limitan el derecho de indemnización, alterando las obligaciones que establece la ley en términos de responsabilidad y obligaciones.

Finalmente y en lo concerniente a multas, prestaciones, restituciones e indemnizaciones invoca los artículos 24, 51 N° 2 y 53 A y 53 C de la Ley N° 19.496.

Pide en consecuencia lo ya referido.

La empresa demandada no ha comparecido a este proceso.

La demanda fue deducida ante el Juzgado de Letras y Garantía de Quintero, tribunal en el que se tramitó el día 13 de agosto de 2019, fecha en que dicho Tribunal dictó la resolución que disponía *“Atendido el mérito de lo informado, de los documentos aparejados y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 142 y siguientes de la Ley 20.720, remítase la presente causa por vía interconexión al 11° Juzgado Civil de Santiago, aplicando la nomenclatura respectiva, para su acumulación a los antecedentes Rol C-28.264-2014 que se tramitan ante el mencionado tribunal. Asimismo, remítasele materialmente el expediente y las custodias número 298-2018 y número 304-2018. Oficiese al efecto (s/c N° 345-2019/dvr)”*.

Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que consta en autos, para en su oportunidad citarse a las partes a oír sentencia.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor y deduce demanda, a la luz del artículo 59 de la Ley N° 19.496, en contra de Administradora Alto Mantagua S.A. y solicita se declare su responsabilidad infraccional e imponer la máxima pena, declara abusiva las cláusulas contractuales N° 8, 10 y 11 del contrato denominado “contrato de uso de instalaciones recreativas uso club” y las del título XII 13.2, 13.3 y 13.4



«RIT»

Foja: 1

del reglamento de uso de Frontera Holiday; condenar al proveedor al pago de las indemnizaciones que se derivaron del incumplimiento contractual, con reajustes e intereses; disponer que las restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se realicen conforme al artículo 53 C de la Ley N° 19.496; se dispongan las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496, pretensiones que se funda en los antecedentes de hecho y derecho que ya fueran reseñadas en la parte expositiva de la presente sentencia.

Segundo: La empresa demandada no ha comparecido a este proceso.

Tercero: La no comparecencia en este proceso de los representantes de Administradora Alto Mantagua S.A. impone al Servicio el acreditar la existencia del contrato que denuncia como contenedor de cláusulas ilícitas.

En lo que dice relación con la prestación de los servicios contratados es de cargo de Administradora Alto Mantagua S.A. el probar que los está prestando tal como se comprometió a hacerlo.

Cuarto: A los efectos anteriores el Servicio acompañó la siguiente prueba:

I. Copia contrato N° 000581, denominado “Contrato de uso de instalaciones recreativas uso Club”, cuyas cláusulas –pertinentes al litigio- señalan:

- a. Contrato N° 000581, denominado “Contrato de uso de instalaciones recreativas uso Club”, suscrito el 16 de febrero de 2014, entre Administradora Alto Mantagua S.A. y Ana Ávila López, en el que se señala que “Administradora Alto Mantagua S.A. ha creado el programa “uso club” que “otorga el derecho al contratante al uso de las instalaciones del complejo Frontera Holiday, por un periodo de 2 meses contados de la suscripción del presente contrato, sin necesidad de estar hospedado en este. Para efectos de este contrato, el programa “Uso Club” Frontera Holiday comprende el uso sin costo de sus instalaciones tales como: Piscinas temperadas, piscina al aire libre (...) Deportes del Resort” (cláusula 2ª); “El contratante tendrá adicionalmente, el derecho de uso de 10 noches de alojamiento en departamentos equipados hasta para 6 personas, para ser usadas



«RIT»

Foja: 1

todo el año exceptuando los meses de Enero, Febrero, pagando la cuota de servicio correspondiente, que equivale a 1 UF + Iva por noche de departamento (...)” (cláusula 3ª); “Parea poder tener derecho a los beneficios del programa “Uso Club” es necesario que el contratante previamente se incorpore como miembro del programa, para lo cual deberá pagar la respectiva cuota de incorporación. El valor de la cuota de incorporación asciende a \$840.000, equivalentes a 36,52 Unidad de Fomento al día de hoy, que paga de la siguiente manera: con un pie de 40% (...) el saldo de UF 21,91 lo pagará en 12 cheques de \$42.840 con vencimiento mensuales a partir de 6 de febrero de 2014. Esta cuota se pagará una sola vez y permitirá al miembro acceder a los derechos del programa “Uso Club” por el tiempo que se señala en la cláusula segunda”.

- b. “En el caso de que el cliente se constituya en mora respecto de cualquiera de los pagos indicados en las cláusulas anteriores, se aplicará el interés máximo legal para las operaciones de crédito reajustables a menos de 90 días, y dará derecho al vendedor para dar por terminado Ipso Facto el presente contrato, sin quedar obligado a reembolsar monto alguno y/o cuotas ya pagadas. El incumplimiento, por parte del contratante, producirá la aceleración en los plazos y harpa que se tengan todas las cuotas del mismo, Ipso Facto, como de plazo vencido. Se entenderá que se ha producido mora, por el simple retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del presente contrato, como asimismo por el sólo hecho del atraso en el pago en la fecha respectiva” (cláusula 8ª).
- c. “Toda duda, discrepancia, dificultad o diferencia que se origine con motivo del presente contrato o cualquiera de los instrumentos preparatorios o conexos del mismo y/o en sus anexos o documentos complementarios de este contrato o de sus documentos, o cualquiera dificultad que se produzca acerca del cumplimiento, incumplimiento, validez, interpretación, extensión, terminación –anticipada o no- o de cualquiera cuestión, consecuencia o efectos del mismo, tanto durante su vigencia, como después de su terminación, será resuelta en única instancia por un árbitro de derecho, nombramiento que deberá recaer necesariamente en un



«RIT»

Foja: 1

abogado. Las partes harán de común acuerdo dicho nombramiento, y a falta de acuerdo, la designación la efectuará el juzgado civil competente” (cláusula 10ª).

d. “Para los efectos derivados de este contrato, las partes fijan domicilio en la ciudad de Santiago” (cláusula 11ª).

II. **Copia contratos N° 000681; 000586; 000657; 000332; 000497; 000325; 000432; 000471; 000692; 000706; número ilegible; , denominados “Contrato de uso de instalaciones recreativas uso Club”, cuyas cláusulas –pertinentes al litigio- señalan:**

a. Cláusulas idénticas a las reseñadas en el romano anterior, con las siguientes excepciones: 000332, se señala que las instalaciones corresponde a “complejo Santa María de Mantagua” y el precio de la cuota de incorporación asciende a \$4.000.000.

b. 000681, el precio es de \$720.000.

c. 000586, el precio es de \$840.000.

d. 000657, el precio es de \$960.000.

e. N° ilegible, las instalaciones corresponde a “complejo Santa María de Mantagua” y el precio de la cuota de incorporación asciende a \$2.691.400.

f. 000706, el precio es de \$840.000.

g. 000692, el precio es de \$840.000.

h. 000471, el precio es de \$800.000.

i. 000432, el precio es de \$2.691.000.

j. 000325, las instalaciones corresponde a “complejo Santa María de Mantagua” y el precio de la cuota de incorporación asciende a \$2.691.000.

k. 000497, el precio es de \$1.150.000.

III. **CD (folio 80 en relación al 133)** que contiene imágenes relativas a una manifestación de personas a consecuencia del cierre del complejo “Alto



Mantagua”, la cual se desarrolla en el acceso del inmueble y una entrevista radial a un trabajadores por despidos de dicha empresa.

- IV. **25 reclamos formulados ante el SERNAC** –en su oportunidad se señaló que se acompañaban 37 y el Tribunal de Quintero tiene por recepcionado 36- por las siguientes personas: Ávila López; Carvallo Alache; Poblete Ramírez; Garín Stuardo; Torres Lobos; Montoya Contreras; Barrantes Martínez; Palma Grau; Becerra Ríos (repetido); Montes Olivares; Maureia Mayol; Santana Arias (repetido); Cornejo Norambuena (repetido); Rojas Agurto (repetido); Muñoz Muñoz (repetido); Martínez Araya (repetido); Triviño Madariaga (repetido 3 veces); Navarro Muñoz (repetido); Aranda Saldivia; Alfaro Molinos; Rodríguez Díaz; Araya Araya; Vergara Espinoza; Moreno González; Flores San Martín; Bobadilla Herrada; y, Aranda Saldivia.
- V. Listado de 76 personas, sin mayor antecedentes que no sean su identificación.
- VI. Ord N° 2293, de 5 de agosto de 2014, emitido por el SERNAC, en que se solicita información a Administradora Alto Mantagua S.A.
- VII. ORD N° 3190, de 23 de octubre de 2014, emitido por el SERNAC a Administradora Alto Mantagua S.A. en que se señala que se ejercerán acciones legales.
- VIII. Minuta de cierre de mediación en que se propone el cierre del proceso de mediación.
- IX. Testimonial de Barrantes Martínez, quien declara que efectivamente suscribió contrato con la demandada a los efectos de acceder a las dependencias del Resort y sus servicios. Afirma haber pagado por 3 años. Señala que la demandada no cumplió con su obligación pues cerró las dependencias y le quedaban 10 a 11 meses para finalizar el contrato; En el mismo sentido declara Santana Arias y Rojas Agurto.



«RIT»

Foja: 1

Quinto: En razón de la prueba referida en el motivo precedente es posible tener por acreditado que Administradora Alto Mantagua S.A. suscribió a lo menos 25 contratos en los cuales ofrecía el uso del complejo Frontera Holiday y/o complejo Santa María de Mantagua, el que contaba con Piscinas temperadas, piscina al aire libre, Deportes del Resort, entre otras dependencias y que se individualizan en la cláusula 2ª del contrato.

Como contraprestación cobrara una cuota de incorporación, cuyo precio variaba según las dependencias a utilizar; además de permitir –en determinados meses- el arriendo de un departamento amoblado, para seis personas, por un precio de 1 UF la noche.

Pactaron las partes que “En el caso de que el cliente se constituya en mora respecto de cualquiera de los pagos indicados en las cláusulas anteriores, se aplicará el interés máximo legal para las operaciones de crédito reajustables a menos de 90 días, y dará derecho al vendedor para dar por terminado Ipso Facto el presente contrato, sin quedar obligado a reembolsar monto alguno y/o cuotas ya pagadas. El incumplimiento, por parte del contratante, producirá la aceleración en los plazos y harpa que se tengan todas las cuotas del mismo, Ipso Facto, como de plazo vencido. Se entenderá que se ha producido mora, por el simple retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del presente contrato, como asimismo por el sólo hecho del atraso en el pago en la fecha respectiva” (cláusula 8ª).

Incorporaba, el contrato, una cláusula compromisoria cuyo texto rezaba “Toda duda, discrepancia, dificultad o diferencia que se origine con motivo del presente contrato o cualquiera de los instrumentos preparatorios o conexos del mismo y/o en sus anexos o documentos complementarios de este contrato o de sus documentos, o cualquiera dificultad que se produzca acerca del cumplimiento, incumplimiento, validez, interpretación, extensión, terminación –anticipada o no- o de cualquiera cuestión, consecuencia o efectos del mismo, tanto durante su vigencia, como después de su terminación, será resuelta en única instancia por un árbitro de derecho, nombramiento que deberá recaer necesariamente en un abogado. Las partes harán de común acuerdo dicho nombramiento, y a falta de acuerdo, la designación la efectuará el juzgado civil competente” (cláusula 10ª).



«RIT»

Foja: 1

Finalmente se acordaba "Para los efectos derivados de este contrato, las partes fijan domicilio en la ciudad de Santiago" (cláusula 11ª).

Sexto: En el primer acápite de la demanda se denuncia el incumplimiento contractual, el que consistiría en que Administradora Alto Mantagua S.A. cerró sus dependencias en el mes de mayo de 2014, según lo establece el informe de daños emitido por el SERNAC; documento que fija como daño por dicho cierre la suma de 0,15 UTM para cada consumidor.

Dicho hecho se tendrá por acreditado con el mérito de los reclamos formulados por 26 personas ante el SERNAC (acápites IV del motivo cuarto) y las grabaciones en video y radial (capítulo III del fundamento cuarto).

Dispone el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que "*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio*".

El hecho constatado en el párrafo segundo del presente fundamento constituye un claro, grave y preciso incumplimiento a las obligaciones que Administradora Alto Mantagua S.A. adquiriría al suscribir, con los consumidores, el respectivo contrato, cuyo objeto se encuentra asentado en el párrafo primero del fundamento anterior.

En razón del incumplimiento en que ha incurrido Administradora Alto Mantagua S.A. es que se decreta la resolución de los contratos vigentes al mes de mayo de 2014, debiendo restituir la empresa demandada, por el efecto resolutorio de la presente declaración, las sumas por ella percibidas con posterioridad a dicha época, cuestión que es de toda lógica no sólo por el efecto ya reseñado, sino porque de otro modo se produce un enriquecimiento sin causa a favor del incumplidor.

Séptimo: El actor denunció la existencia de cláusulas abusivas en las del título XII 13.2, 13.3 y 13.4 del reglamento de uso de Frontera Holiday, documento del cual no se tiene ninguna noticia probatoria, razón por la cual este sentenciador desestimará dicha alegación.



«RIT»

Foja: 1

Octavo: En cuanto a la alegación relativa a lo abusiva de las cláusula 8ª, 10ª y 11ª del contrato.

Reza la norma octava del contrato: *“En el caso de que el cliente se constituya en mora respecto de cualquiera de los pagos indicados en las cláusulas anteriores, se aplicará el interés máximo legal para las operaciones de crédito reajustables a menos de 90 días, y dará derecho al vendedor para dar por terminado Ipso Facto el presente contrato, sin quedar obligado a reembolsar monto alguno y/o cuotas ya pagadas. El incumplimiento, por parte del contratante, producirá la aceleración en los plazos y harpa que se tengan todas las cuotas del mismo, Ipso Facto, como de plazo vencido. Se entenderá que se ha producido mora, por el simple retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del presente contrato, como asimismo por el sólo hecho del atraso en el pago en la fecha respectiva”.*

Sobre esta cláusula se invoca el artículo 16 en su letra g) de la Ley N° 19.496.

Señala la norma que *“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales”.*

Se invoca también el artículo 39 B, que señala: *“Si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba”.*



«RIT»

Foja: 1

Sobre este aspecto, en la causa Rol N° 34.034-2017, éste sentenciador ya expuso que “Lo primero que puede constatarse es que la norma no prohíbe acelerar el crédito en sede extracontractual, de hecho faculta al consumidor a pagar o el total de la deuda o las cuotas impagas, es decir, de quien depende una eventual aceleración es del deudor, circunstancia radicalmente distinta a la expresada por el demandante” y se agregó que “Lo segundo que es posible constatar es que de su tenor no aparece que se confiera un derecho exorbitante al acreedor, una restricción de los derechos del consumidor o una imposición de una carga desproporcionada; sino más bien se trata de una consecuencia a una situación de hecho que tiene como única fuente una omisión del propio deudor”, con lo cual se concluyó que “En consecuencia no se divisa la infracción denunciada”.

En el caso de autos no existen circunstancias diversas que hagan variar el criterio citado, con lo cual se llega a la misma conclusión.

Noveno: La segunda cláusula controvertida es aquella contenida en la cláusula 10, que dispone *“Toda duda, discrepancia, dificultad o diferencia que se origine con motivo del presente contrato o cualquiera de los instrumentos preparatorios o conexos del mismo y/o en sus anexos o documentos complementarios de este contrato o de sus documentos, o cualquiera dificultad que se produzca acerca del cumplimiento, incumplimiento, validez, interpretación, extensión, terminación –anticipada o no- o de cualquiera cuestión, consecuencia o efectos del mismo, tanto durante su vigencia, como después de su terminación, será resuelta en única instancia por un árbitro de derecho, nombramiento que deberá recaer necesariamente en un abogado. Las partes harán de común acuerdo dicho nombramiento, y a falta de acuerdo, la designación la efectuará el juzgado civil competente”*.

A este respecto el actor denuncia como infringida los artículos 4 y 50 A de la Ley N° 19.496 y 230 del Código Orgánico de Tribunales; la primera norma dispone: *“Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”*; la segunda: *“Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor (...)Lo dispuesto en el inciso primero no se*



«RIT»

Foja: 1

aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales”; y la tercera: “Tampoco podrán someterse a la decisión de árbitro las causas criminales, las de policía local, las que se susciten entre un representante legal y su representado, y aquellas en que debe ser oído el fiscal judicial”.

Décimo: A los efectos de establecer la existencia de cláusulas abusivas, en el ámbito del Derecho de Consumo, ha de dejarse asentado que el contrato que suscribía Administradora Alto Mantagua S.A. con los consumidores tenía la naturaleza de un contrato de adhesión y en ese ámbito será abusiva una cláusula cuando “confiere a uno de los contratantes una ventaja desmesurada y, por consiguiente, implica un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes” (Pizarro Wilson, Carlos (2012): “La eficacia del control de las cláusulas abusivas en el derecho chileno”, en Barrientos Camus *et al.*, *Consumidores* (Santiago, AbeledoPerrot, Thomson-Reuters) pp. 47-73).

La cláusula en análisis –compromisoria- tiene por objeto delegar en un tercero la solución de las controversias, renunciando a acudir a la jurisdicción estatal, se trata entonces de privatizar la resolución, se trata entonces de someter las diferencias que surjan con ocasión del contrato a un tribunal arbitral, de modo que dicha cláusula es en sí misma un contrato, en palabras de Silva Romero “(...) *El arbitraje proviene de un contrato celebrado entre las partes de un litigio por medio del cual éstas deciden que toda controversia actual o que pueda surgir de un contrato o con relación al mismo debe ser sometida al conocimiento de un tercero llamado tribunal arbitral*” (El Contrato de Arbitraje, Editorial Legis, Primera Edición, 2005, pág. XVIII, citado en Quiñones Guzmán, Juan Carlos, *La Cláusula Compromisoria Y La Cláusula Penal En El Contrato Privado: Determinación Del Juez Competente Y Del Procedimiento Aplicable Para La Solución De Controversias*, Iustita, N° 7, ISSN: 1692-94063).

De la naturaleza contractual se deriva que para su consagración se requiere del acuerdo de voluntad.



«RIT»

Foja: 1

En el caso de autos y basado en que el contrato propuesto por Administradora Alto Mantagua S.A. tiene la naturaleza de adhesión, lo cierto es que la cláusula compromisoria sólo tiene un efecto disuasivo; y es así pues su consagración inhibe al consumidor a que acceda a un tribunal, pues para que ello pueda ocurrir debe en primer lugar instar por el establecimiento del tribunal; debe ponerse de acuerdo en el nombre del árbitro; si ello no ocurre debe concurrir a la Justicia estatal a fin de que nombre a un juez arbitral y finalmente debe ser capaz de financiar el funcionamiento del tribunal; en otras palabras la cláusula compromisoria funciona como una barrera de acceso a la obtención de la solución requerida por el consumidor.

Por lo anterior la cláusula 10 ha de ser considerada abusiva y en consecuencia infractora del artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496; y en razón de ella es que habrá de declararse la nulidad de la misma.

Undécimo: Se alegó la nulidad, por abusiva, de la cláusula 11ª, que señala “Para los efectos derivados de este contrato, las partes fijan domicilio en la ciudad de Santiago”.

La prórroga de competencia en sí misma es del todo permitida en el derecho procesal; sin embargo si se tiene en consideración que la empresa Administradora Alto Mantagua S.A. tiene su domicilio en la Quinta Región; que los servicios ofrecidos eran prestados en dicha zona geográfica y que los consumidores podían ser de cualquier parte del país, la norma contractual nuevamente adquiere un carácter de barrera para el ejercicio de las acciones por parte de los consumidores, con lo cual se está frente a la infracción de la letra g) del artículo 16 de la Ley N° 19.496.

Por ello es que habrá de calificarse como abusiva y por ende nula.

Duodécimo: Pidió el Servicio, en el capítulo referido a multas, prestaciones, restituciones e indemnizaciones se aplicara el artículo 24 y 53 C letra b) de la Ley N° 19.496.

A este respecto cabe precisar que las infracciones generadas a consecuencia de las cláusulas 10ª y 11ª no tienen efectos patrimoniales directos o que al menos importen un desembolso por parte del consumidor, pues se trata de disposiciones de carácter



«RIT»

Foja: 1

procesal; pero a la luz del artículo 24 es merecedora, su existencia, de una multa, la que en el caso de autos se fija en su quantum en 50 UTM.

Décimo tercero: En lo que dice relación con el incumplimiento contractual en que incurrió Administradora Alto Mantagua S.A. ha de estarse sancionarse, también, con el artículo 24 en el mismo quantum

Lo anterior es sin perjuicio la restitución de dineros a la que tienen derecho aquellos consumidores que al mes de mayo de 2014 tenían vigentes el contrato y que siguieron sirviéndolo, como consecuencia directa de la resolución decretada; y que deberá ser acreditada en la fase de ejecución de la presente sentencia.

Décimo cuarto: Habiéndose acogido la demanda y teniendo presente la no comparecencia de Administradora Alto Mantagua S.A. es que se le condenará en costas.

Atendido lo antes razonado y lo establecido en la normativa invocada en la sentencia y lo dispuesto en los artículos 170 y 144 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

- I. Se acoge la demanda sólo en cuanto se declaran no ajustadas a la Ley N° 19.496 las cláusulas 10^a y 11^a del “Contrato de uso de instalaciones recreativas uso Club”, las que se entenderán por no escritas.
- II. Se impone a Administradora Alto Mantagua S.A. dos multas de 50 UTM, por las razones expuestas en los motivos duodécimo y décimo tercero de la presente sentencia;
- III. Se dispone que Administradora Alto Mantagua S.A. restituya a cada uno de sus contratantes –con contrato vigente al mes de mayo de 2014- la suma de dinero con posterioridad percibió por dicho título.
- IV. Se ordena efectuar, a costa de la demandada, las publicaciones de avisos, conforme lo estatuye el artículo 54 de la Ley 19.496, las que deberán efectuarse a través de la inserción respectiva en los diarios “El Mercurio” y “La Tercera” de circulación nacional, y en los siguientes periódicos regionales: La Estrella de Arica, La Estrella de Iquique, El Mercurio de



«RIT»

Foja: 1

Antofagasta, El Diario de Atacama, El Día, El Mercurio de Valparaíso, El Rancaguino, La Prensa, El Centro de Talca, El Sur de Concepción, El Austral de Temuco, El Austral de Valdivia, El Austral de Osorno, El Diario de Aysén y La Prensa Austral.

- V. La señora Secretaria dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la Ley 19.496.
- VI. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.
- VII. Se condena en costas a Administradora Alto Mantagua S.A..

Regístrese y Notifíquese

Rol N° 26.034-2019

Pronunciada por Ricardo Núñez Videla, Juez Titular

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, diez de Diciembre de dos mil diecinueve**



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>